

Mogi das Cruzes, 02 de janeiro de 2024.

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2023
Artigo 155 – Inciso VII

Beneficiário: SANTA CASA DE MOGI DAS CRUZES
Convênio/TA nº: 888/2022
Demanda Principal: 38120
Demanda Aditamento: 61460
Valor Anual: R\$ 783.226,80
Valor Mensal: R\$ 65.268,90
Objeto: Custeio – Aquisição de Material de Consumo Hospitalar
Vigência: 20/06/2022 a 30/06/2023
Prorrogação: 30/06/2023 a 30/06/2024
Exercício: 2023

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA DE MOGI DAS CRUZES, inscrita no CNPJ nº 52.543.766/0001-16, por meio do CONV. Nº. 888/2022, onde a sua vigência foi até 30/06/2023, aditado até 30/06/2024, tendo como objeto – Custeio (material de consumo) conforme plano de trabalho estabelecido, atingindo o seu objetivo proposto e sendo aplicado da seguinte forma:

Comparativo de Metas

01º META QUANTITATIVA: Manter por 12 (doze) meses os atendimentos aos pacientes SUS, na unidade Internação, com a média mensal de no mínimo 1038/mês pacientes acolhidos.

Ações para alcance: Através da aquisição de material de consumo hospitalar, descritos em Mapa de cotação (anexo I); igualmente aquisição de material médico hospitalar-enfermagem, descritos em Mapa de cotação (anexo I), para realizar atendimentos aos pacientes SUS presenciados na unidade internação.

Situação Atual: Atualmente registramos na unidade internação o total de 12.460 pacientes acolhidos, com média mensal de 1038/mês pacientes SUS internados.

Situação Pretendida: Manter por 12 (doze) meses os atendimentos aos pacientes SUS, na unidade internação, com a média mensal de no mínimo 1038/mês, pacientes acolhidos.

Indicador de Resultado: Apresentar relatório hospitalar mensal contendo número total, média mensal e percentual (%) de pacientes SUS da unidade internação/mês; assistidos nas especialidades (alojamento conjunto/mês; berçário/mês; clínica cirúrgica/mês; clínica médica/mês; UCI-Neonatal/mês; Ginecologia/mês; neurologia/mês; ortopedia/mês; pediatria/mês; UTI-Adulto/mês e UTI-Neonatal/mês).

RESULTADO:

Período	Nº Internações SUS 2023
JANEIRO/2023	1068
FEVEREIRO/2023	914
MARÇO/2023	1039
ABRIL/2023	1023

MAIO/2023	1004
JUNHO/2023	951
JULHO/2023	938
AGOSTO/2023	955
SETEMBRO/2023	882
OUTUBRO/2023	921
NOVEMBRO/2023	891
DEZEMBRO/2023	821
MÉDIA DE INTERNAÇÕES 2023	950,58

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado não atingimos a meta proposta no convênio de 1038/mês internações, porém alcançamos 91,58% da meta proposta, sendo bem próximo ao estipulado. Segue Relatório da Controladoria com os dados das Internações do Hospital para comprovação.

02º META QUANTITATIVA: Manter por 12 (doze) meses os atendimentos aos pacientes SUS, na unidade ambatório, com a média mensal de no mínimo 3520/mês pacientes acolhidos.

Ações para alcance: Através da aquisição de material de consumo hospitalar, descritos em Mapa de cotação (anexo I); idem aquisição de material-médico hospitalar-enfermagem, descritos em Mapa de cotação (anexo I), para realizarmos atendimentos aos pacientes SUS na unidade ambatório.

Situação Atual: Atualmente registramos a unidade ambatório totaliza 42.234 pacientes SUS atendidos, com média mensal de 3.520/mês.

Situação Pretendida: Através da aquisição de material de consumo hospitalar, descritos em Mapa de cotação (anexo I); idem aquisição de material médico hospitalar-enfermagem, descritos em Mapa de cotação (anexo I), para realizar os atendimentos aos pacientes SUS na unidade ambatório.

Indicador de Resultado: Apresentar relatório hospitalar mensal contendo número total, média mensal e percentual (%) mensal de pacientes SUS atendidos na unidade ambatório/mês pacientes SUS atendido nas especialidades: (Ortopedia Imobilização Provisória/mês; neurologia/mês; neuroclinica/mês, oftalmologia/mês e dermatologia/mês). Igualmente apresentar relatório mensal de procedimentos ambulatoriais, efetuados aos pacientes SUS, assistidos nas especialidades (ortopedia/mês; oftalmologia/mês e dermatologia/mês).

RESULTADO:

Período	Nº Atendimentos no Ambulatório SUS 2023
JANEIRO/2023	5.899
FEVEREIRO/2023	6.045
MARÇO/2023	6.661
ABRIL/2023	6.078
MAIO/2023	6.543
JUNHO/2023	6.279
JULHO/2023	5.962
AGOSTO/2023	6.580
SETEMBRO/2023	7.010
OUTUBRO/2023	6.937
NOVEMBRO/2023	6.952
DEZEMBRO/2023	6.466
MÉDIA DE ATENDIMENTOS NO AMBULATÓRIO 2023	6.451

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado atingimos ACIMA da meta proposta no convênio, onde foi estipulado 3.520 atendimentos mês na unidade Ambulatório, onde realizamos no exercício de 2023 a média mensal de 6.451 atendimentos.

META QUALITATIVA: Manter o índice de satisfação dos usuários do SUS, no mínimo de 90%, entre satisfeito e muito satisfeito, por 12 (doze) meses.

Ações para alcance: Mensurar por meio de pesquisa de satisfação, o grau de satisfação dos pacientes em relação ao atendimento prestado.

Situação Atual: Atualmente as pesquisas aplicadas junto aos pacientes internados ou acompanhantes indicam 90% de satisfeito ou muito satisfeito.

Situação Pretendida: Manter a excelência no atendimento aos pacientes SUS acolhidos nesta entidade, em 90% o índice de satisfeito de satisfeito ou muito satisfeito por 12 (doze) meses.

Indicador de Resultado: Relatório do Hospital de monitoramento de desempenho utilizando o cálculo: nº de usuários que responderam muito satisfeito e satisfeito na pesquisa de satisfação no mês/ nº total de usuários que responderam a pesquisa de satisfação no mês * 100.

RESULTADO:

Período	Muito Satisfeito - Ótimo	Satisfeito - Bom	Regular	Ruim	Percentual entre Muito Satisfeito e Satisfeito
Janeiro/2023	229	34	6	1	97,4%
	84,8%	12,6%	2,2%	0,4%	
Fevereiro/2023	332	159	46	103	76,72%
	51,88%	24,84%	7,19%	16,09%	
Março/2023	363	127	75	115	72,06%
	53,38%	18,68%	11,03%	16,91%	
Abril/2023	351	56	12	02	96,67%
	83,37%	13,30%	2,85%	0,48%	
Maio/2023	1097	626	32	02	98,07%
	62,44%	35,63%	1,82%	0,11%	
Junho/2023	349	390	09	02	98,53%
	46,53%	52%	1,2%	0,27%	
Julho/2023	480	334	10	6	98,07%
	57,83%	40,24%	1,2%	0,72%	
Agosto/2023	1852	1211	62	95	95,12%
	57,51%	37,61%	1,93%	2,95%	
Setembro/2023	3191	534	77	98	95,51%
	81,82%	13,69%	1,97%	2,51%	
Outubro/2023	3650	936	107	117	95,34%
	75,88%	19,46%	2,22%	2,43%	
Novembro/2023	2043	466	46	65	95,76%
	77,97%	17,79%	1,76%	2,48%	
Dezembro/2023	3593	1731	107	169	95,07%
	64,16%	30,91%	1,91%	3,02%	
Média 2023 da Pesquisa de Satisfação entre Muito Satisfeito e Satisfeito					92,86%

JUSTIFICATIVA: Conforme demonstrado ULTRAPASSAMOS a meta proposta no convênio de 90%, segue anexo relatório do hospital para comprovação de dados.

EXECUÇÃO DO OBJETO – 2023

RECEITAS		DESPESAS
RECURSO TA/CONV. 2023	R\$ 717.957,90	
SALDO EXERCÍCIO ANTERIOR 31/12/2022	R\$ 66.959,04	
APLICAÇÃO FINANCEIRA EM CONTA EM 2023	R\$ 663,42	
TOTAL RECEITAS	R\$ 785.580,36	
VALOR DESPESAS PAGAS EM 2023, CONFORME CONVÊNIO 888/2022		R\$ 781.943,10
TOTAL DESPESAS		R\$ 781.943,10
FECHAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2023/ RP-12:		R\$ 3.637,26
SALDO EM CONTA CORRENTE EM 31/12/2023:		R\$ 3.630,26
DIFERENÇA:		R\$ 7,00

IMPORTANTE: A divergência no valor de R\$ 7,00, entre o RP-12 e os extratos bancários se dá pelo valor cobrado de tarifa bancária no mês de dezembro, onde houve aumento de R\$ 7,00, e a Instituição já tinha realizado em novembro a devolução das tarifas, porém considerou o valor anterior da tarifa, onde não se atentou com o aumento da tarifa no mês de Dezembro/2023.

DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DO RECURSO – 2023

PERÍODO	ENTRADA	PAGTO	VLR TAXA	RENDIMENTOS	DEP STA CASA
jan/23	R\$ 65.268,90	R\$ 13.016,50	R\$ 160,00	R\$ 90,78	
fev/23	R\$ 65.268,90	R\$ 74.226,25	R\$ 160,00	R\$ 61,02	
mar/23	R\$ 65.268,90	R\$ 66.356,50	R\$ 160,00	R\$ 110,43	
abr/23	R\$ 65.268,90	R\$ 99.860,57	R\$ 160,00	R\$ 63,31	
mai/23	R\$ 65.268,90	R\$ 62.661,76	R\$ 160,00	R\$ 72,33	
jun/23		R\$ 72.019,71	R\$ 160,00	R\$ 46,22	R\$ 960,00
jul/23	R\$ 65.268,90	R\$ 64,80	R\$ 160,00	R\$ 25,87	
ago/23	R\$ 65.268,90	R\$ 65.291,74	R\$ 160,00	R\$ 51,26	
set/23	R\$ 65.268,90	R\$ 65.923,13	R\$ 160,00	R\$ 29,78	
out/23	R\$ 65.268,90	R\$ 71.723,72	R\$ 160,00	R\$ 43,71	
nov/23	R\$ 65.268,90	R\$ 49.255,70	R\$ 160,00	R\$ 30,15	R\$ 960,00
dez/23	R\$ 65.268,90	R\$ 141.542,72	R\$ 167,00	R\$ 38,56	
	R\$ 717.957,90	R\$ 781.943,10	R\$ 1.927,00	R\$ 663,42	R\$ 1.920,00

DEVOLUÇÃO DE TARIFAS - 2023			
PERÍODO/ DATA COBRANÇA	VALOR TARIFA	DATA DE DEVOLUÇÃO	Nº DOCUMENTO
JANEIRO – 10/01/2023	R\$ 160,00	07/06/2023 – R\$ 960,00	288.065.619
FEVEREIRO – 10/02/2023	R\$ 160,00		
MARÇO – 10/03/2023	R\$ 160,00		
ABRIL – 10/04/2023	R\$ 160,00		
MAIO – 10/05/2023	R\$ 160,00		
JUNHO 12/06/2023	R\$ 160,00		

JULHO – 10/07/2023	R\$ 160,00	28/11/2023 – R\$ 960,00 O valor que R\$ 7,00 QUE FALTA PARA COBRIR A TARIFA BANCÁRIA DE DEZEMBRO SERÁ RESSARCIDO NO EXERCÍCIO DE 2024.	310.648.051
AGOSTO – 10/08/2023	R\$ 160,00		
SETEMBRO – 11/09/2023	R\$ 160,00		
OUTUBRO – 10/10/2023	R\$ 160,00		
NOVEMBRO – 10/11/2023	R\$ 160,00		
DEZEMBRO – 11/12/2023	R\$ 167,00		
	R\$ 1.927,00	R\$ 1.920,00	

IMPORTANTE: No exercício de 2024, será ressarcido o valor de R\$ 7,00, que trata-se da tarifa bancária de Dezembro/2023, onde houve o aumento, conforme demonstrado acima.

Sem mais para o momento.



Santa Casa de Misericórdia de Mogi das Cruzes
José Carlos Petreca - Provedor



Comprovante de Transação Bancária

Transferências Para Contas de Outros Bancos (TED)

Data da operação: 10/01/2024 - 14h47

Nº de controle: 622002304825126772 | Documento: 1479220

Conta de débito: **Agência: 2770 | Conta: 0036500-9 | Tipo: Conta-Corrente**

Empresa: **SANTA CASA MIS DE MOGI DAS CRUZES | CNPJ: 052.543.766/0001-16**

Conta de crédito: **Banco: 001 - BANCO DO BRASIL S.A. | Agência: 9934 | Conta: 11037**

Tipo de conta: **CONTA-CORRENTE INDIV**

Finalidade: **110 - TRANSF ENTRE CTAS MM TITUL**

Valor **R\$ 7,00**

Tarifa: **R\$ 12,15**

Valor total: **R\$ 19,15**

Tipo de transferência: **TED - Mesma Titularidade**

Crédito disponível no mesmo dia da data de débito

Data de débito: **10/01/2024**

A tarifa é cobrada por transferência realizada e para as operações agendadas poderá sofrer alteração de acordo com os valores vigentes na data do débito

A transação acima foi realizada por meio do Bradesco Net Empresa.

Autenticação

XI@x@*Zz wcKE9TF9 RgxjhTwf 9HsqAv5 tDiCdLLE TVckRqpM U3G#hmkV JH*vsgls
FJ@Z7mdx hwlqrg3N Snti2jop Q8hx45uM qSKs6XK2 nwgEKXE2 pAxm?FPX 8jAxRMH#
VrG7QYai TlpprhK* H?6FE3Ds 9ox5qpsd 55FfzaDN skkNzgL4 02047709 01930700

**SAC - Serviço de
Apoio ao Cliente**

Alô Bradesco
0800 704 8383

Deficiente Auditivo ou de Fala
0800 722 0099

Cancelamentos, Reclamações e Informações.
Atendimento 24 horas, 7 dias por semana.

Demais telefones
consulte o site
Fale Conosco.

Ouvidoria

0800 727 9933

Atendimento de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h, exceto feriados.

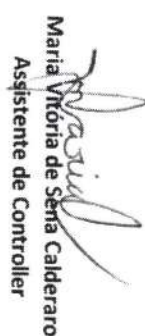
INTERNAÇÕES SUS _ 2023													
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
UTI Neonatal SUS	29	11	18	21	24	13	14	9	10	14	11	12	186
Cuidados Intermediários SUS	16	17	23	10	8	10	10	14	13	22	14	10	167
Leito Canguru	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
UTI Adulto SUS	10	5	11	10	14	11	9	12	12	10	6	9	119
Ginecológica/Obstetrícia	106	124	72	92	82	60	56	85	50	61	53	34	875
Alojamento Conjunto	335	242	378	360	362	325	290	298	290	280	268	267	3.695
Pediatria	50	38	49	61	40	28	33	29	42	45	61	49	525
Ortopedia	310	261	287	265	270	284	293	275	272	256	272	250	3.295
Clinica Cirúrgica	59	63	69	59	68	63	64	61	60	75	71	74	786
Clinica Médica	82	96	82	86	80	95	109	113	81	104	78	63	1.069
Neurocirurgia	71	57	50	59	56	59	60	59	52	54	56	53	686
Cuidados Intermediários Particular *1						3							3
UTI Neonatal Particular *2											1		1
Total de Internações SUS	1.068	914	1.039	1.023	1.004	951	938	955	882	921	891	821	11.407

*1 No mês de Junho, 03 leitos PARTICULARES dos Cuidados Intermediários, foram rodados para unidade SUS

*1 No mês de junho, 03 leitos PARTICULARES dos Cuidados Intermediários, foram cedidos para paciente SUS.

*2 No mês de novembro, 01 leito PARTICULAR da UTI Neonatal, foi cedido para um paciente SUS.


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitória de Sena Calderaro
Assistente de Controller

AMBULATÓRIO CONSULTA_ 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ortopedia - Consultas	2.025	2.175	2.055	2.308	2.237	2.127	1.746	2.027	2.045	2.105	2.101	2.110	25.061
Ortopedia - Imobilização Provisoria	1.734	1.696	2.256	1.443	1.956	1.764	1.975	2.108	2.691	2.625	2.600	2.604	25.452
Neurocirurgia	324	249	257	245	245	244	233	264	215	219	179	236	2.910
Neuroclínica	200	119	161	146	134	190	167	203	162	141	150	153	1.926
Oftalmo	892	900	942	943	994	995	951	1.000	1.000	1.001	1.000	676	11.294
Dermatologia	724	906	990	993	977	959	890	978	897	846	922	687	10.769
Total SUS	5.899	6.045	6.661	6.078	6.543	6.279	5.962	6.580	7.010	6.937	6.952	6.466	77.412

AMBULATÓRIO PROCEDIMENTO_ 2023	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
Ortopedia	1.734	1.640	1.645	1.647	1.683	1.623	1.628	1.628	1.640	1.711	1.700	1.707	19.986
Oftalmo	4.483	4.525	4.755	4.719	5.006	5.000	4.738	5.012	5.024	5.007	5.066	3.386	56.721
Dermatologia	280	170	264	269	364	128	171	422	111	195	26	6	2.406
Total SUS	6.497	6.335	6.664	6.635	7.053	6.751	6.537	7.062	6.775	6.913	6.792	5.099	79.113

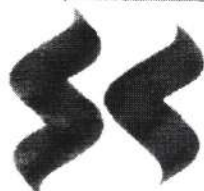

José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitoria de Sena Calderaro
Assistente de Controller

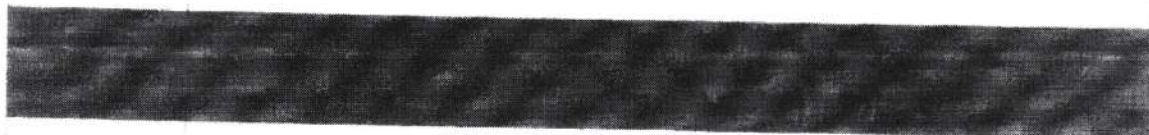
64

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

JANEIRO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES



TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de janeiro/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 97,4%

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	JAN/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	27
% DE USUARIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	5	1	0	27
%	77,8	18,5	3,7	0,0	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	5	1	0	27
%	77,8	18,5	3,7	0,0	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	3	1	1	27
%	81,5	11,1	3,7	3,7	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	2	0	0	27
%	92,6	7,4	0,0	0,0	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	3	0	0	27
%	88,9	11,1	0,0	0,0	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	3	0	0	27
%	88,9	11,1	0,0	0,0	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	25	2	0	0	27
%	92,6	7,4	0,0	0,0	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	21	3	3	0	27
%	77,8	11,1	11,1	0,0	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	22	5	0	0	27
%	81,5	18,5	0,0	0,0	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	24	3	0	0	27
%	88,9	11,1	0,0	0,0	

TOTAL

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	229	34	6	1	270
%	84,8	12,6	2,2	0,4	

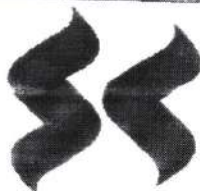
O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 263, representando percentualmente o índice de 97,4%


José Carlos Petreca
Provedor


Mária Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

26

PESQUISA DE
SATISFAÇÃO
FEVEREIRO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES



TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a "voz do cliente" quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de fevereiro /2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 76,72%

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	FEV/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS	64
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	18	4	8	64
%	53,12	28,13	6,25	12,50	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	29	21	4	10	64
%	45,31	32,81	6,25	15,63	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	28	15	3	18	64
%	43,75	23,43	4,69	28,13	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	17	4	4	64
%	60,94	26,56	6,25	6,25	

132

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	13	3	12	64
%	56,25	20,31	4,69	18,75	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	12	7	12	64
%	51,56	18,75	10,94	18,75	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	20	3	4	64
%	57,81	31,25	4,69	6,25	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	31	14	5	14	64
%	48,43	21,88	7,81	21,88	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	16	4	12	64
%	50,00	25,00	6,25	18,75	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	33	13	9	9	64
%	51,56	20,31	14,06	14,06	

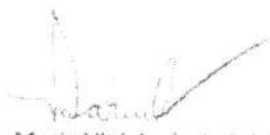
TOTAL

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	332	159	46	103	640
%	51,88	24,84	7,19	16,09	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 491, representando percentualmente o índice de 76,72%



Jose Carlos Petreca
Provedor

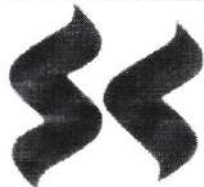


Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

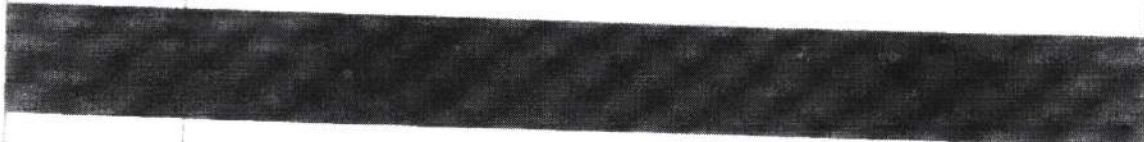
236

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MARÇO/2023



Santa Casa
MOGI DAS CRUZES



TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a "voz do cliente" quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Março/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de **72,06%**

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAR/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	68
% DE USUARIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	14	8	10	68
%	52,94	20,59	11,76	14,71	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	5	12	11	68
%	58,82	7,35	17,65	16,18	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	30	12	08	18	68
%	44,12	17,65	11,76	26,47	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	17	5	7	68
%	57,35	25,00	7,35	10,29	

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	42	10	07	09	68
%	61,76	14,71	10,29	13,24	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	37	10	08	13	68
%	54,41	14,71	11,76	19,12	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	39	14	07	08	68
%	57,35	20,60	10,29	11,76	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	14	05	17	68
%	47,06	20,59	7,35	25,00	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	13	06	13	68
%	52,94	19,12	8,82	19,12	

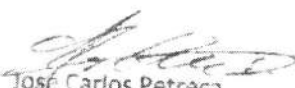
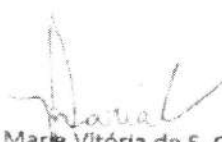
10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	18	09	09	68
%	47,05	26,47	13,24	13,24	

TOTAL

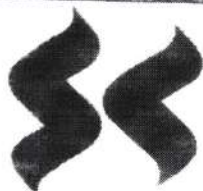
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	363	127	75	115	680
%	53,38	18,68	11,03	16,91	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 490, representando percentualmente o índice de 72,06%


José Carlos Petreca
Provedor
Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PERQUISA DE
SATISFACAO

ABRIL/2023



Santa Casa

MOGI DAS CRUZES



TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Abril/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 96,67%

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	ABR/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	43
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	41	2	0	0	43
%	95,35	4,65	0,00	0,00	

2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	36	06	0	0	42
%	85,71	14,29	0,00	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	30	10	03	0	43
%	69,77	23,26	6,97	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	OTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	40	03	0	0	43
%	93,02	6,98	0,00	0,00	

124

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	07	01	0	42
%	80,95	16,67	2,38	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	38	03	01	01	43
%	88,37	6,97	2,33	2,33	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	08	01	0	43
%	79,07	18,60	2,33	0,00	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	06	03	01	42
%	76,19	14,29	7,14	2,38	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	34	04	0	0	38
%	89,47	10,53	0,00	0,00	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	32	07	03	0	42
%	76,19	16,67	7,14	0,00	

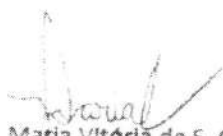
TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	351	56	12	02	421
%	83,37	13,30	2,85	0,48	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de 407, representando percentualmente o índice de 96,67%



José Carlos Petreca
Provedor



Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

MAIO/2023



MOGI DAS CRUZES

SANTA CASA DE MISERICÓRDIA
DE MOGI DAS CRUZES

TAXA DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

A pesquisa de satisfação do cliente é aplicada mensalmente e tem como objetivo captar a “voz do cliente” quanto à sua percepção de qualidade de serviços recebidos. Os resultados tabulados servem para direcionar esforços dos departamentos para melhorar aquilo que é insistentemente apontado como não conformidade sob a ótica do cliente.

Abaixo demonstramos o resultado da pesquisa do mês de Maio/2023 onde nota-se que a aprovação dos quesitos da pesquisa foi de 98,07%

DEMONSTRATIVO DA TOTALIZAÇÃO:

MÊS DE REFERÊNCIA	MAI/2023
TOTAL DE PACIENTES QUE RECEBERAM ALTAS:	1.082
TOTAL DE AVALIAÇÕES PREENCHIDAS:	181
% DE USUÁRIOS QUE PREENCHERAM A AVALIAÇÃO:	16,72%

BLOCO DE AVALIAÇÃO

1. Foi abordado com respeito e cordialidade por todos os profissionais com quem teve contato?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	129	50	0	0	179
%	72,07	27,93	0,00	0,00	



2. As informações que recebeu foram precisas e objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	116	60	04	0	180
%	64,44	33,33	2,22	0,00	

3. Foi atendido em tempo razoável? Se houve demora, foi informado das razões:

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	99	69	13	0	181
%	54,70	38,12	7,18	0,00	

4. Todos os profissionais se identificaram no início do atendimento ou usavam crachá?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	119	59	0	0	178
%	66,85	33,15	0,00	0,00	

1309

5. As orientações quanto os procedimentos, o uso de medicação, a realização de exames foram prestadas e foram objetivas?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	108	65	0	0	173
%	62,43	37,57	0,00	0,00	

6. Durante o atendimento teve a privacidade e o conforto garantidos?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	112	66	0	0	178
%	62,92	37,08	0,00	0,00	

7. A unidade tinha placa de sinalização adequadas facilitando a mobilidade?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	112	64	0	0	176
%	63,64	36,36	0,00	0,00	

8. Havia espaço adequado para a espera do atendimento, com cadeiras suficientes e local arejado?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	108	63	08	01	180
%	60,00	35,00	4,44	0,56	

9. No ato da alta foi orientado ao prosseguimento do tratamento? Saiu com agendamento? Foi encaminhado com o formulário de referência/contra referência?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	84	66	04	01	155
%	54,19	42,58	2,58	0,65	

10. Quanto as instalações físicas (banheiro, limpeza, conservação, acomodação e etc...)?

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	110	64	03	0	177
%	62,15	36,16	1,69	0,00	



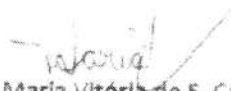
RELATÓRIO DE ATIVIDADES – MAIO/2023

TOTAL

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
TOTAL	1.097	626	32	02	1.757
%	62,44	35,63	1,82	0,11	

O resultado da Pesquisa de Satisfação do Cliente Internado teve como resposta "Ótimo" e "Bom" o montante de **1.723**, representando percentualmente o índice de **98,07%**.


José Carlos Petreca
Provedor


Maria Vitória de S. Calderaro
Assistente de Controller